



Junio 2019 - ISSN: 1696-8352

INEFICACIA DEL PROCESO SUMARIO DE USUARIOS Y CONSUMIDORES APLICADO POR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO PARA RESARCIR LA AFECTACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Tania Thalía Tumbaco Ortiz,

Egresada de la Facultad de Derecho de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

tatumbacortiz@gmail.com

Ab. Erwin García Llamuca, Mg,

Docente e Investigador Facultad de Derecho Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

egarcial@ulvr.edu.ec

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Tania Thalía Tumbaco Ortiz y Erwin García Llamuca (2019): "Ineficacia del proceso sumario de usuarios y consumidores aplicado por la defensoría del pueblo para resarcir la afectación de los derechos de los consumidores", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana (junio 2019). En línea

<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/06/ineficacia-proceso-sumario.html>

Resumen

El principal cuerpo normativo que protege los derechos de los consumidores, es la Constitución de la República del Ecuador, para el cumplimiento de tal garantía existe la Ley Orgánica de Defensa del consumidor que en conjunto con su respectivo reglamento forman los instrumentos legales para la protección de estos derechos.

La Defensoría del Pueblo es quien ejercer la defensa y protección de dichos derechos, poniendo en práctica administrativamente los medios por los cuales el consumidor da a conocer su inconformidad o situación de vulnerabilidad a sus derechos. La institución procede con el denominado proceso sumario de usuarios y consumidores, tema principal del presente trabajo y considerado ineficaz por no brindar la garantía necesaria y suficiente a los consumidores dado que la forma de culminar únicamente se resume en un informe motivado, documento que no garantiza totalmente al consumidor que la persona sancionada cumpla con lo acordado, en razón de aquello surge la necesidad de proponer que se agregue en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y reglamento correspondiente; la suscripción de un acta transaccional que se realizará cuando se desarrolle la audiencia pública que forma parte del proceso sumario, medio que consta en el COGEP como título de ejecución y servirá para que el consumidor acuda a la vía judicial si existe incumplimiento del proveedor y así se efectúe lo convenido, dado que el informe motivado que actualmente se emite no siempre es cumplido totalmente y los consumidores ven como ineficaz el proceso sumario de usuarios y consumidores.

Palabras Claves

Consumidor - Protección del Consumidor - Proceso Sumario de Usuarios y Consumidores - Ley Orgánica de Defensa del Consumidor - Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo - Defensoría del Pueblo - Derechos de los Consumidores – Queja - Reclamo – Reglamento – Ineficacia.

Abstract

The main regulatory body that protects the rights of consumers is the Constitution of the Republic of Ecuador, for the fulfillment of such a guarantee exists the Organic Law of Defense of the consumer that together with its respective regulations form the legal instruments for the protection of consumers and these rights.

The Ombudsman is the one who exercises the defense and protection of said rights, administratively putting into practice the means by which the consumer makes known their disagreement or situation of vulnerability to their rights. The institution proceeds with the so-called summary process of users and consumers, the main subject of this work and considered ineffective for not providing the necessary and sufficient guarantee to consumers given that the way to finish is only summarized in a motivated report, a document that does not guarantee totally to the consumer that the sanctioned person complies with the agreed upon, because of that the need arises to propose that it be added in the corresponding Organic Consumer Protection Law; the signing of a transactional document that will be carried out when the public hearing that is part of the summary process takes place, a medium that is included in the COGEP as the execution title and will serve for the consumer to go to court if there is a breach by the supplier and thus the agreed upon is carried out, given that the motivated report that is currently issued is not always fully complied with and consumers see the summary process of users and consumers as ineffective.

Keywords

Consumer - Consumer Protection - Summer Process Of Users And Consumers - Organic Law Of Defense Of The Consumer - Organic Law Of The Ombudsman - People's Ombudsman - Rights Of Consumers – Complaint – Claim – Regulations - Inefficiency.

Sumario: 1.Introducción; 2. Antecedentes de los derechos de los consumidores; 3. Derechos de los consumidores en Ecuador; 4. Defensoría del Pueblo; 5. Procedimientos que el consumidor puede ejercer en defensa de sus derechos; 6. Acta transaccional; 7. Métodos alternativos de solución de conflictos como competencia de la Defensoría del Pueblo; 8. Referencias de los Derechos de los consumidores en Legislación comparada; 9. Derechos de los consumidores en Argentina; 10. Derechos de los consumidores en Perú; 11. Derechos de los consumidores en México; 12. Metodología de la investigación; 13. Conclusiones y recomendaciones; 14. Bibliografía.

1. Introducción.

Los derechos de los consumidores, en nuestro país se originaron por el cambio que tuvo principalmente la sociedad con lo cual se originó el hábito del consumo; esto trajo consigo a que los fabricantes, comerciantes y toda persona que ofertaba su producto cumplan con las exigencias de su posible adquiriente y cubra la creciente demanda de bienes y servicios, dando lugar a que se vaya formando las partes de esta relación de consumo; que más adelante se formalizaría como consumidor y proveedor. Frente a los problemas que se fueron originando entre el consumidor y el proveedor y afrontando una situación de desconocimiento de normas y

derechos, se da lugar a las primeras iniciativas por parte del Estado para regular tal situación, creando un instituto encargado de velar por la calidad de los productos que se ofrecen, como es el INEN.

Se crea también la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, normativa cuyo principal objetivo es normar la relación entre el consumidor y proveedor, procurando equidad y seguridad jurídica en la relación de consumo, instrumento legal que establece los derechos y obligaciones del consumidor así como también las obligaciones y responsabilidades de los proveedores. La mencionada ley se la emplea en concordancia con un reglamento en el que se encuentra detallado el proceso que se aplica para la defensa de dichos derechos, proceso que se indica ser ágil y simplificado teniendo como objetivo tutelar los derechos de las personas usuarias y consumidoras garantizados en la principalmente en la Constitución, la correspondiente ley y reglamento y demás normativa relacionada.

Se considera que este denominado proceso sumario de usuarios y consumidores es ineficaz por cuanto no cumple con las aspiraciones de quien interviene como afectado, dado que se emite un informe motivado el cual no siempre es cumplido por quien está obligado a cumplir, lo que conlleva a que la institución encargada de tutelar los derechos de los consumidores y los instrumentos que utiliza para su cumplimiento, sean vistos como ineficaz.

Al conocer las facultades de la Defensoría del pueblo se puede observar que no existe alguna disposición con la que este órgano pueda establecer sanciones o medidas de cumplimiento con carácter obligatorio, por lo tanto tampoco puede ejercer una facultad resolutoria o una facultad sancionadora con las que pueda imponer sanciones pertinentes a quienes vulneren los derechos de los consumidores.

La Constitución de la república indica que se establecerán los mecanismos y procedimientos necesarios en defensa de los derechos de los consumidores, dado que frecuentemente sufren vulneración a sus derechos y sobre todo se sienten en desventaja frente al proveedor de bienes o servicios, dado que el informe motivado carece de fuerza, como sí lo tendría un acta transaccional, informe que muchas veces es incumplido.

En la presente investigación se propone una reforma a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y el respectivo reglamento; en los que conste la suscripción de un acta transaccional del conflicto que haya sido puesto a conocimiento del servidor de la institución y con el cual en caso de incumplimiento por la persona obligada, el afectado pueda acudir a la vía de ejecución y así se cumpla lo acordado y exista un verdadero resarcimiento al derecho que ha sido vulnerado. La necesidad de incorporar dicha figura es que el consumidor tenga la certeza de que sus derechos no quedarán en indefensión y que los medio que aplica la Defensoría del Pueblo son los permitido por la ley y que por sus limitaciones es que se consideran que los procesos son ineficaces.

2. Antecedentes de los derechos de los consumidores

Al hablar de los derechos que tiene el consumidor se debe señalar que “se trata de un sistema global de normas, principios, instituciones e instrumentos consagrados por el ordenamiento jurídico a favor del consumidor para garantizar en el mercado una posición de equilibrio en una relación de consumo” (Durand, El derecho del consumidor y sus efectos en el Derecho Civil, frente a la contratación, de consumo en el mercado., 2012). Es primordial indicar que los derechos del consumidor se empezaron a reconocer a inicios de la segunda mitad del siglo xx, anteriormente tales derechos los hacían derivar de los contratos que celebraba el consumidor con el proveedor, basándose en el Código de Comercio o el Código Civil, los cuales no brindaban una seguridad total al consumidor dado que prevalecía el principio conocido como “autonomía de la voluntad” o también conocido como “libertad de estipulaciones”. Pese a darse

en aquellas épocas ciertas formas de reconocimiento de derechos hacia el consumidor, el asunto no era del todo formalizado y acatado por todos, por eso, como medida de defensa, aparecieron también movimientos para fortalecer esos derechos, los mismos que se dieron por el aumento de precios y sobre todo por aquellos problemas que empezaron a surgir en torno a la farmacéutica. Es así, que en este contexto en que se elaboran las primeras leyes destinadas a establecer protecciones hacia el consumidor por medio de la creación de la FTC (Comisión Federal para el Comercio). (Ovalle, 2001, págs. 3-4)

El movimiento señalado en líneas anteriores pretendían la total protección al consumidor, como una manera de enfrentar en mejores condiciones el surgimiento y desarrollo que empezó a tener la revolución industrial, y con ello el aumento de la producción y la oferta, lo cual originó el aumento proporcional de la demanda por parte de los consumidores, complementado con una agresiva campaña de publicidad para atraer a los consumidores para lo cual (Morán, 2010) afirma:

El consumo es una actividad socialmente considerada como el resultado de una estructura económica determinada por lo que el sistema capitalista de hoy le impone al hombre a través de distintos medios especialmente de publicidad la necesidad de adquirir bienes y productos para la satisfacción de necesidades de todo tipo, a esa sociedad así inducida y hasta alineada se la llama sociedad de consumo. (p. 202)

En razón del crecimiento acelerado de la demanda de consumidores motivados o en causados por la revolución industrial, es que nace la Comisión Federal para el Comercio, que vino a ser la institución que se encargue de proteger y defender los derechos del consumidor, asumiendo la misión de prevenir cualquier práctica comercial que tengan carácter: a) Anticompetitivo, b) Ventas bajo engaño; c) Deslealtad en contra de los compradores o usuarios, d) Contar con un centro de información que oriente a los usuarios hacia las mejores opciones; y, e) Mejorar el grado de comprensión de parte de los usuarios en lo que respecta al proceso competitivo. (Acerca de la FTC/ Federal Trade Commission, s.f.).

De todo lo tratado hace indispensable conocer en resumen en qué momento y en qué contexto surgen los pasos concretos para el reconocimiento de los derechos que le asisten a los consumidores; es así que el día 15 de marzo de 1862, es una fecha representativa puesto que fue cuando John F. Kennedy; presidente de Estados Unidos de aquel tiempo, se expresó en los siguientes términos:

En líneas generales, todas las personas son consumidoras; incluyéndome en esto, representamos al grupo económico universal que siempre es afectado en cada decisión económica, ya sean de naturaleza pública o privada. Y que a pesar de esta realidad tan evidente sus opiniones casi nunca son escuchadas. (CODEDCO, 2011)

Cabe indicar que a partir del discurso del presidente norteamericano, la ONU (Organización de las Naciones Unidas) en el año 1983 declaró el día 15 de Marzo como el día Mundial de los Derechos de los Consumidores.

3. Derechos de los consumidores en Ecuador

Para saber su historia y las primeras acciones por parte del Estado para su reconocimiento y el marco de garantías es indispensable seguir el proceso histórico que se llevó a cabo. Es así que, en la década de los años 70 se observó un cambio de carácter significativo en la situación de los consumidores en el país, lo cual coincide con el cambio que tuvo la sociedad, que en su gran mayoría era agraria y progresivamente se volvió urbana. Este desplazamiento migratorio del campo a la ciudad propició cambios significativos en muchos de sus hábitos de consumo en gran parte del conglomerado rural que se fue estableciendo en las grandes ciudades, lo que implicó adoptar estrategias para el autoabastecimiento, y una fuerte motivación para las empresas medianas, por lo que se vieron obligadas a aumentar la producción ante una

demanda cada vez más exigente de los bienes y los servicios que se ofrecían, creándose así una clara diferenciación entre lo que son productores y consumidores.

El incremento masivo de migrantes a las ciudades, sin orden ni planificación alguna determinó el apareamiento de problemas en los servicios como pueden ser en el orden de la salud y alimentación, los mismos que eran adquiridos tal como le llegaban, y sin protestar si estos tenían defectos de calidad, costos altos o limitados, etc. Esto se debía a que ellos desconocían sus derechos de exigir satisfacción de todo lo que compraban o adquirían.

En este contexto, es que aparece la figura del Estado, que empezó a valorar esa situación donde se determinó que había que hacer algo para normalizar las relaciones entre quien proveía y quien consumía a fin de que no se sigan sucediendo afectaciones hacia los segundos. Consecuentemente en el año 1970, se da la creación del Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), a quien se le encomendó la tarea de elaborar las normas nacionales que debían sujetarse las empresas en cuanto a producción como también la comercialización de bienes y servicios, así mismo las funciones de controlar que los entes productivos acataran lo dispuesto al pie de la letra, y como última tarea se le designó ser un ente que se dedique a educar y proteger al consumidor.

Años más tarde, esto es en 1990, se da un siguiente acontecimiento, como fue la promulgación de la LODC (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor), normativa que se elaboró bajo la referencia y guía de leyes contenidas en distintos cuerpos legales. (Chamorro & Troya, s.f.)

El espíritu que sirvió de guía al legislador para elaborar la ley antes mencionada fue el desear normar las relaciones que se suceden entre el ofertante (empresa) y el demandante (cliente), como un objetivo fundamental, y en segundo término, crear un marco legal que proteja al comprador frente a la mala práctica comercial del empresario. De esta manera se establece un equilibrio de equidad entre ambos actores sociales.

4. Defensoría del Pueblo

Esta institución cuyo reconocimiento tuvo origen en la Constitución política del Ecuador del año 1998, en la actual Carta magna se encuentra determinada en el artículo 214 en la que se establece “como órgano de derecho público con jurisdicción nacional, contará con personalidad jurídica y tendrá autonomía administrativa y financiera, su estructura será de manera desconcentrada y tendrá delegados en cada provincia y también en el exterior” (Constitucion de la Republica de Ecuador , 2008, pág. 114).

Siendo este órgano el encargado de la protección de los derechos de los ciudadanos ecuatorianos, se hizo necesaria también la existencia de la LODC por medio de la cual es posible su funcionamiento además que determina los procedimientos y trámites que se realizan en aquella institución en beneficio de los ciudadanos.

Se encarga también de proteger los derechos de las personas consumidores, función que realiza en concordancia con lo determinado en la LODC y el reglamento correspondiente con la esencial finalidad de protección de los derechos de los usuarios y consumidores. Y es en esta institución que quien se considere afectado por parte del proveedor; puede acudir para que se garantice aquella tutela de derechos y que exista un resarcimiento de ser el caso.

5. Procedimientos que el consumidor puede ejercer en defensa de sus derechos

La persona que sienta que haya sido víctima de malas prácticas comerciales o abusos, debe conocer el contenido de la LODC (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor), de esta manera podrá percibir que existen dos procedimientos que le pueden ayudar a dar a conocer su problema a la autoridad competente; los cuales son el administrativo y el judicial; mismos que se encuentran determinados en la ley en mención y en el reglamento denominado de admisibilidad y trámite de casos de competencias de la Defensoría del Pueblo del Ecuador.

El primer procedimiento inicia mediante un reclamo o queja administrativa el cual básicamente se trata de llegar a una conciliación entre las partes y es donde interviene la autoridad conocida como Defensor del Pueblo, quien al conocer lo planteado en el reclamo o queja debe pronunciarse motivadamente. El reclamante puede ser una persona nacional o extranjera y a ambos se les dará el trato que señala la ley.

La ley le otorga facultades al Defensor del Pueblo por medios de las cuales puede receptor y a la vez conocer las quejas o reclamos de los consumidores, de igual forma a pronunciarse si hay fundamentos según lo que señala el procedimiento, proceder a brindar tutela de los derechos correspondientes, acto seguido; en uso de sus atribuciones procede a expedir un documento conocido como reglamento de admisibilidad y trámite de casos de competencia de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, establecido bajo Resolución No.56-DPE-CGAJ-2017, donde se establece cuáles son los casos en que la entidad es competente para conocer, investigar y pronunciarse motivadamente y en lo correspondiente a consumidores establece: “Cuando se presentan reclamos provenientes de consumidores sean nacionales o extranjeros, que fundamentan tales acciones al sentir que sus derechos no han sido respetados o hubo inobservancias fundamentales a sus intereses de consumidor, y también cuando existan asuntos referentes a posibles afectaciones derivadas de contratos civiles, mercantiles u otros de índole; en la una de las partes sea una persona consumidora o usuaria. (Defensoría del Pueblo, 2017)

En este reglamento se detalla el Sumario de Usuarios y Consumidores el cual establece ser “un proceso ágil y simplificado, que tiene por objeto tutelar los derechos de las personas usuarias y consumidoras garantizados en la Constitución de la República, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Reglamento y demás normativa nacional e instrumentos internacionales relacionados” (Defensoría del Pueblo del Ecuador, 2017).

El correspondiente sumario inicia con fase denominada de admisibilidad, la misma que tiene un nivel de importancia alta, debido a que en esta etapa se establece si el defensor del pueblo puede o no ejercer la competencia para conocer e intervenir en la correspondiente defensa.

Admitida o no la petición, en primer lugar se hará constar mediante una providencia su admisibilidad, como segundo término motivadamente mediante escrito se le informará al interesado.

En aquella providencia de admisibilidad de ser el caso se solicitará información complementaria o aclaratoria a las partes, se convocará a una audiencia y se desarrollaran las actuaciones defensoriales; previo a realización de la misma, todas aquellas que sean necesarias en defensa de aquellos derechos que hayan sido vulnerados al consumidor, lo cual no podrá exceder de doce días.

En el transcurso de la audiencia, la persona que ha planteado la petición considere que requiere más información para sustentar su reclamo, está en su derecho de solicitar que se difiera la audiencia que se lleva a cabo, si existe aceptación, esta no debe exceder de 8 días.

Si es el caso que uno de los comparecientes no se hace presente a la audiencia, esta novedad quedará registrada y se fijará una nueva fecha para una segunda audiencia, la cual no podrá exceder el término de ocho días, “si no asiste el peticionario se procederá al abandono y si no asiste la persona requerida se elaborará informe y providencia del archivo mismo que será notificado a las partes y a la autoridad de control competente” (Defensoría del Pueblo del Ecuador, 2017).

Toda la etapa que comprende el proceso sumario concluye de la forma que se detalla a continuación:

1. De existir un acuerdo entre las partes intervinientes, esta decisión se la debe informar al órgano competente (Defensoría del Pueblo) ya sea verbal o escrita en cualquier etapa que se encuentre el proceso, para que se proceda a sentar razón y mediante una providencia se ordene el respectivo archivo.

2. Cuando se realice la Audiencia Pública, quien tiene la facultad de actuar en representación de la institución hará los esfuerzos conciliatorios entre las partes en conflicto. Si se logra un acuerdo satisfactorio, la autoridad elaborará el acta correspondiente en el cual se hará constar el término en que debe cumplirse el acuerdo y el cual será firmado por las partes y el servidor encargado de llevar el proceso.

Además se verificará que se cumpla dicho acuerdo para proceder al archivo y esto se realizará mediante providencia. Si no se llega a cumplir con lo acordado se elaborará un informe y este se lo remitirá a las partes y a la autoridad de control competente en función del bien o servicio materia del proceso donde constará la providencia de archivo.

3. Cuando se realice la audiencia y en ella las partes no llegaren a un acuerdo, se elaborará el acta de imposibilidad de acuerdo que sustentará el informe, se emitirá la providencia de archivo a las partes y a la autoridad de control competente en función del bien o servicio materia del proceso en un término de ocho días. (Defensoría del Pueblo del Ecuador, 2017)

El reglamento establece que del informe no se podrá solicitar reconsideración ni revisión y que este proceso sumario no podrá excederse más allá del término de cincuenta días, teniendo en consideración que el plazo para que prescriban las acciones civiles tal como lo señala la LODC es un año, transcurrido este tiempo, no podrá ejercer ninguna acción.

Este primer procedimiento de carácter administrativo, de conformidad a lo señalado en la LODC (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor) y en concordancia con lo que establece el reglamento de admisibilidad, se dará por concluido solamente cuando el Defensor del Pueblo se pronuncie al respecto; ya sea mediante un acta donde las partes lleguen a un acuerdo; en vista de ello se procederá al archivo, caso contrario únicamente servirá de referencia para el Juez donde se tramite la infracción, sin embargo no se garantiza que lo que conste en el acta sea cumplido por el obligado.

Puesto que es competencia del Defensor del Pueblo promover a las partes la utilización de los mecanismos alternativos para dar solución al conflicto como la mediación, dado que la ley no le faculta establecer sanciones rigurosas y que se garantice su cumplimiento a quienes infrinjan los derechos de los consumidores, y sobre todo que lo acordado para como solución logre ser cumplido, por lo que la siguiente vía que le queda al consumidor es acudir a la instancia judicial, para que de esta manera se logre resarcir la afectación sufrida, que de acuerdo a la ley se procede a esta vía cuando se refiere a una infracción penal.

Este segundo procedimiento que refiere la Ley es el judicial, mismo que "inicia mediante denuncia, acusación particular o excitativa fiscal, donde en primera instancia es el Juez de Contravenciones sobre quien radica la competencia en conocer y resolver las infracciones que se originen respecto a lo establecido en la ley en mención, en caso de apelación la competencia radica en el juez de lo Penal de la respectiva Jurisdicción, de aquella resolución se podrá proponer recurso de apelación en el término de tres días desde la notificación del fallo". (Ley Orgánica de Defensa del consumidor, 2000 - última modificación 16-enero-2015)

No obstante que en el artículo 83 de la Ley de la materia se indique que el Defensor del Pueblo podrá acudir ante el Juez de Contravenciones de su respectiva jurisdicción a fin de solicitar el inicio del respectivo proceso, acudir a esta vía ya depende exclusivamente del consumidor afectado, dado que si no obtuvo una favorable respuesta o que satisfaga su inconformidad dentro de la institución encarga de proteger sus derechos, inciertamente acudiría a la vía judicial puesto que implica costos para el consumidor.

A pesar de que la referida Ley establezca el procedimiento para que se lleve a cabo el cumplimiento y sobre todo la protección de los derechos determinados para el consumidor y junto a ella exista un reglamento en el que se detalle el procedimiento de manera más puntual, se puede notar que administrativamente estos derechos no logran una total protección dado que al no poseer el Defensor del Pueblo una facultad de establecer sanciones rigurosas o que su pronunciamiento motivado goce de fuerza y que su cumplimiento tenga carácter obligatorio, o que se garantice que lo que conste en el acta de acuerdo conciliatorio se cumpla y de esta manera se tutele el derecho vulnerado. Sin embargo si se suscribe un acta transaccional en la audiencia de conciliación, esta acta transaccional servirá al usuario o consumidor afectado; para que por medio de vía judicial el ejecute lo acordado dado que se convertiría en un título de ejecución.

6. Acta transaccional

Es indispensable conocer principalmente la definición de transacción, pues en el diccionario jurídico de Guillermo Cabanellas se define a la transacción como “concesión que se hace al adversario, a fin de concluir una disputa, causa o conflicto” (Cabanellas, 2013). En el Código Civil Ecuatoriano está definida en el artículo 2348 como “un contrato en que las partes terminan extrajudicialmente un litigio pendiente, o precaven un litigio eventual” (Código Civil, 2005-Última reforma 12-Abr-2017).

Podríamos establecer que un acta transaccional es un acuerdo al que llegan las partes en el cual se previene la existencia de una controversia o dan por terminada una existente, de tal forma que quedará registrada en un acta.

Adicionalmente esta acta adquirirá el carácter de título de ejecución dado que consta dentro de lo que determina el Código Orgánico General de Procesos, el cual establece “Art.362 Ejecución: Es el conjunto de actos procesales para hacer cumplir las obligaciones contenidas en un título de ejecución” (Código Orgánico General de Procesos, 2015, pág. 70).

Así mismo establece cuáles son los títulos de ejecución, indicando: “Art. 363 Títulos de ejecución: Son títulos de ejecución los siguientes: 6° Las actas transaccionales” (Código Orgánico General de Procesos, 2015, pág. 70).

En definitiva estos títulos de ejecución ayudarán a que lo que se haya acordado cumplir por las partes y se encuentre contenido en alguno de ellos; en este caso en el acta transaccional, servirán para que exista una mayor eficacia y garantía de que se resuelva un conflicto.

El informe que emite el servidor de la Defensoría del pueblo no goza de ninguna fuerza coercitiva dado que no es facultad de la institución el poder sancionar, sin embargo; si dentro de la audiencia que realiza el servidor de la institución se suscribiera un acta transaccional, esta serviría para que el consumidor afectado acuda a la vía judicial para que se haga efectivo lo acordado, en caso de incumplimiento por parte del obligado. De esta manera lo convenido entre las partes no queda únicamente en un simple informe valorativo que realiza el representante de la institución, como se da en la actualidad; lo cual no asegura que el proveedor obligado a resarcir el daño al consumidor cumpla con lo pactado, quedando desprotegido el derecho del usuario o consumidor.

7. Métodos alternativos de solución de conflictos como competencia de la Defensoría del Pueblo

Para (Sospedra, 2014), los métodos alternativos: Son instrumentos distintos a la tutela jurisdiccional en sentido estricto, en algunos casos nacen con ocasión del acceso del conflicto a los tribunales, ya sea para prevenirlo, intentar remediarlo en el seno mismo del proceso, lo cierto es que las nuevas tendencias legislativas se destacan hacia las opciones alternativas de

corte extrajudicial, fomentando especialmente las de naturaleza auto compositiva como es la mediación. (pág. 39)

Por lo tanto podemos notar que estos denominados métodos alternativos, pueden ser utilizados para evitar llevar el conflicto a instancia judicial o para solucionarlo en el proceso mismo, donde prevalecerá la voluntades de las partes, se velará por que lleguen a un común acuerdo y que no salgan afectados en sus derechos, pudiendo manifestar que como ventaja al hacer uso de estos mecanismos alternativos; se destaca el hecho de “que fomenta el cumplimiento voluntario de lo que hayan acordado; menor coste económico; agilidad; y el efecto positivo al disminuir los conflictos que deben ser resueltos por los tribunales” (Sospedra, 2014, págs. 39-40).

Siendo de gran aporte para que las partes solucionen el conflicto en un tiempo razonable y logrando satisfacer sus necesidades e intereses, evitando que se lleven un tiempo extenso en los juzgados y a la vez esto ayuda a descongestionar la carga procesal de los mismos. Aquella disposición guarda relación con lo establecido en la LODC al indicar que “la Defensoría del Pueblo podrá promover la utilización de mecanismos alternativos para la solución de conflictos, como la mediación, siempre que dicho conflicto no se refiera a una infracción penal” (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2000, última modificación 16-enero-2015).

Esto se da cuando dentro de la audiencia pública que se realiza en Defensoría del Pueblo, las partes intervinientes no logran un acuerdo y dado a las limitadas facultades que posee el representante de este órgano, únicamente emite el informe motivado en el que se resume una valoración de la situación que llegó a su conocimiento y en el mismo hace constar su sugerencia de acudir a mediación, quedando a criterio de cada parte en acudir por lo que de no suceder con el proveedor, el usuario o consumidor afectado sigue estando en una situación de vulneración a sus derechos.

8. Referencias de los Derechos de los consumidores en Legislación comparada

Para tener un conocimiento más amplio sobre el tema que se desarrolla es importante realizar una comparación en derecho sobre los países que cuentan con una legislación que protege al consumidor y sobre todo brinda los mecanismos necesarios para la defensa de sus derechos.

9. Derechos de los consumidores en Argentina

En Argentina existe la ley No. 24.240, la misma que está creada para garantizar en todo momento la defensa del consumidor o usuario, teniendo tal calidad aquel individuo quien adquiere o utiliza bienes o servicios convirtiéndose en destinatario final, o a quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo. Posteriormente esta ley fue reformada y pasó a ser la Ley N° 26.361 de Defensa del Consumidor.

La reforma incorpora nuevos institutos y modifica otros ya consagrados, amplía plazos, determina pautas más rígidas en las relaciones de las empresas prestatarias de servicios públicos con los usuarios, determina el concepto de daño directo y lo que comprende el daño punitivo, permite resolver el contrato o exigir la devolución del dinero a voluntad del consumidor en caso de incumplimiento a la ley por parte del proveedor, extiende la tutela a productos o servicios adquiridos en forma gratuita, y reconoce garantía postventa a productos usados entre otros. (Organización de servicios jurídicos, 2015)

En la ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor respecto al procedimiento en el capítulo XII, se menciona que las actuaciones administrativas iniciaran de oficio o por denuncia de quien invocare un interés particular, existirá una instancia conciliatoria donde se procurará que se resuelva el conflicto y de no lograrse, el consumidor o usuario quedará habilitado para proceder a formalmente presentar la demanda o realizar la reclamación con lo cual iniciará la tramitación sumaria y donde la autoridad podrá ordenar medidas preventivas, finalmente se dictará una resolución definitiva la cual debe ser cumplida, de no ser así; la norma especifica

que el incumplimiento de los acuerdos conciliatorios serán considerados como violación a la ley, para lo cual se establecen sanciones sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado; de esta forma la norma establece los procedimientos cuyo objetivo principal es garantizar los derechos de los consumidores y que pueda obtener su resarcimiento al derecho afectado en el menor tiempo posible. (Ley N° 24.240, Octubre 13 de 1993)

10. Derechos de los consumidores en Perú

Como políticas Públicas dentro del Código de Protección y Defensa del Consumidor de Perú, consta que el Estado garantizará mecanismos eficaces y expeditos para la solución de los conflictos que se produzcan entre los proveedores y los consumidores. Ente los mecanismos constan la mediación, la conciliación y también el arbitraje de consumo voluntario, además de garantizar el acceso a procedimientos administrativos y judiciales de una manera ágil y eficaz incluyendo la reparación de daños.

El mismo Código de Protección y Defensa del Consumidor establece la responsabilidad civil que tiene el proveedor indicando “el proveedor que ocasione daños al consumidor está obligado a indemnizarlo en la vía jurisdiccional correspondiente, sin perjuicio de la responsabilidad penal, sanciones administrativas y medidas correctivas reparatorias y complementarias que se puedan imponer en protección al consumidor” (INDECOPI, s.f.).

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), es el órgano competente para solucionar los problemas que se le presenten al consumidor mediante el cual en pro de velar por sus derechos ejerce un procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor, mismo que “se inicia de oficio, por iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o de una asociación de consumidores en representación de sus asociados o apoderados” (INDECOPI, 2010). En este procedimiento se ejercen medidas correctivas reparatorias y medidas complementarias hacia el consumidor y un aspecto importante a resaltar es que en el artículo 115.6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece:

El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparatoria a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. (INDECOPI, 2010)

No obstante que el Código Procesal Civil en el artículo 688 establece que solo se puede promover ejecución en virtud de un título ejecutivo y un Título de Ejecución. El artículo 689 indica que “Procede la ejecución cuando la obligación contenida en el título es cierta, expresa y exigible. Cuando la obligación es de dar suma de dinero, debe ser, además, líquida o liquidable mediante operación aritmética” (Código Procesal Civil - Perú, 1993). Mientras que en el artículo 713 ibídem indica que son Títulos de Ejecución “las resoluciones judiciales firmes, los laudos arbitrales firmes y los que la ley señale” (Código Procesal Civil - Perú, 1993).

Puesto que en el sistema jurídico peruano reconocen el arbitraje de consumo con el objetivo de “resolver de manera sencilla, gratuita, rápida y con carácter vinculante los conflictos entre consumidores y proveedores” (INDECOPI, 2010). Y el laudo arbitral firme y el acuerdo conciliatorio que celebre el consumidor y el proveedor constituirán un título ejecutivo el cual debe ser cumplido por el obligado, de esta manera garantizan los derechos que le asisten a los consumidores.

11. Derechos de los consumidores en México

Este país su ordenamiento jurídico cuenta con la Ley Federal de Protección al Consumidor, que es el cuerpo normativo encargado de regular todo respecto a derechos de los consumidores, pues su objeto es “promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores” (Ley Federal de Protección al Consumidor, 2009).

En esta ley se establece que es la Procuraduría Federal del Consumidor la “autoridad administrativa, encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores” (Ley Federal de Protección al Consumidor, 2009).

Dentro de esta normativa se establecen tres procedimientos de carácter administrativos, el primero es el procedimiento conciliatorio establecido de la siguiente manera: Inicia mediante la celebración de una audiencia de conciliación realizada por la Procuraduría, en la que se presentarán una o varias opciones de solución, salvaguardando los derechos del consumidor, se podrá acordar práctica de diligencias que sean necesarias para acreditar los hechos, las partes podrán aportar pruebas necesarias acreditar los elementos de la reclamación.

El conciliador podrá requerir la emisión de un dictamen a través del cual se cuantifique en cantidad líquida la obligación contractual y por medio de la Procuraduría se emitirá un acuerdo de trámite que contenga el dictamen que emitió el conciliador, este constituirá título ejecutivo no negociable a favor del consumidor siempre y cuando la obligación contractual incumplida que en él se consigne sea cierta, exigible y líquida a juicio de la autoridad judicial, ante la que el proveedor podrá controvertir el monto del título, presentar las pruebas y oponer las excepciones que estime convenientes, la acción ejecutiva derivada del dictamen prescribirá a un año de su emisión.

Los acuerdos de trámite que emita el conciliador no admitirán recurso alguno. Los convenios celebrados por las partes serán aprobados por la Procuraduría cuando no vayan en contra de la ley, de toda la audiencia se levantará el acta respectiva, si no hay conciliación, el conciliador exhortará a las partes para que designen como árbitro a la Procuraduría o a algún árbitro independiente para solucionar el conflicto. (Ley Federal de Protección al Consumidor, 2009)

El segundo procedimiento administrativo que establece la Ley Federal de Protección al Consumidor, es el procedimiento arbitral en el cual es la Procuraduría quien actúa como árbitro entre el consumidor y el proveedor, en el que se procede: Cuando los interesados así la designen y sin necesidad de reclamación o procedimiento conciliatorio previos, el árbitro tendrá libertad para resolver en conciencia y a buena fe guardada, sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento. El laudo arbitral emitido por la Procuraduría o por el árbitro designado por las partes deberá cumplirse o, en su caso, iniciar su cumplimiento dentro de los quince días siguientes a la fecha de su notificación, salvo pacto en contrario. Las resoluciones que se dicten durante el procedimiento arbitral admitirán como único recurso el de revocación, que deberá resolverse por el árbitro designado en un plazo no mayor de tres días, el laudo arbitral sólo estará sujeto a aclaración dentro de los dos días siguientes a la fecha de su notificación. (Ley Federal de Protección al Consumidor, 2009)

Finalmente el tercer procedimiento administrativo es el procedimiento por infracciones a la Ley en la que “para las imposiciones de sanciones la Procuraduría notificará al presunto infractor, él podrá rendir pruebas y de no rendirlas se resolverá conforme a los elementos de convicción que disponga, procederá también cuando de oficio se detecte violaciones a las normas” (Ley Federal de Protección al Consumidor, 2009).

12. Metodología de la investigación

En la presente investigación se utilizó el Método Deductivo “el cual consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares y el Método Inductivo; el cual utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general” (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2014, págs. 38-39). El tipo de Investigación es Descriptiva, Explicativa y de Campo, tiene un enfoque mixto; cualitativo y cuantitativo. Se realizó encuestas y entrevistas con la finalidad de obtener información necesaria para la comprobación de la hipótesis.

Para el presente trabajo de investigación se tomó como población a los cantones Guayaquil; con una población de 2'671.801 personas, Daule con una población de 162.734 personas y Durán con una población de 300.488 personas, dando en total una población de 3'135.023 personas, cantidad poblacional de la cual se procedió a obtener la muestra.

Elementos de la muestra

N = Población total. (3'135.023)

n = Tamaño de la muestra por estimar.

Z = Nivel de confianza o margen de confiabilidad. (1.96)

p = Proporción positiva. (0.50)

q = Proporción negativa. (0.50)

e = Coeficiente de error. (0.05)

Tabla 1 Tabla porcentual

Composición	Frecuencia	Porcentaje
Cantón Guayaquil	2'671.801	85%
Cantón Daule	162.734	5%
Cantón Durán	300.488	10%
Total	3'135.023	100%

Elaborado por: Tumbaco Ortiz, Tania.

Fórmula muestral

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{3'135.023 \times 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}{(0,05)^2 \times (3'135.023-1) + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{3'135.023 \times 3.8416 \times 0.25}{0.0025 \times 3'135.022 + 3.8416 \times 0.25}$$

$$n = \frac{3'010.876,0892}{7'837.555 + 0,9604}$$

$$n = \frac{3'010.876,0892}{7'838,5154}$$

n = 384

Muestra Proporcional

$$m = \frac{p \times n}{n}$$

$$m \text{ (Guayaquil)} = \frac{2'671.801 \times 384}{3'135.023} = \frac{1025971584}{3'135.023} = 327$$

$$m \text{ (Daule)} = \frac{162.734 \times 384}{3'135.023} = \frac{62489856}{3'135.023} = 20$$

$$m \text{ (Durán)} = \frac{300.488 \times 384}{3'135.023} = \frac{115387.392}{3'135.023} = 37$$

Tabla 2 Muestra comparativa

Estrato	Población	Porcentaje	Muestra	Porcentaje
Cantón Guayaquil	2'671.801	85%	327	85%
Cantón Daule	162.734	5%	20	5%
Cantón Durán	300.488	10%	37	10%
TOTAL	3'135.023	100%	384	100%

Elaborado por: Tumbaco Ortiz, Tania.

Presentación y Resultados.

Tabla 3 Resultado de las Encuestas

PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. ¿Alguna vez ha acudido a la Defensoría del pueblo a interponer alguna reclamación y ha estado de acuerdo con el resultado del procedimiento	159 41%	96 25%	25 7%	104 27%	0 0%

aplicado?					
2. ¿Considera a la Defensoría del Pueblo una institución que soluciona de manera eficaz los problemas suscitados entre los consumidores y proveedores?	73 19%	172 45%	41 11%	98 25%	0 0%
3. ¿Cómo usuario o consumidor, conoce cuáles son sus derechos y en qué ley se encuentran determinados?	118 31%	180 47%	0 0%	86 22%	0 0%
4. ¿Está de acuerdo en que los ciudadanos tengan conocimiento de cómo interponer un reclamo o queja por vulneración a sus derechos como consumidor?	0 0%	0 0%	0 1%	146 38%	235 61%
5. ¿De acuerdo a su experiencia por haber acudido a la Defensoría del Pueblo; considera eficaz el proceso que se utilizó para solucionar el reclamo o queja que usted presentó?	159 41%	96 25%	25 7%	104 27%	0 0%
6. ¿Considera que la Defensoría del Pueblo tiene limitadas sus facultades, lo cual no le permite solucionar eficazmente los reclamos o quejas que presente un usuario o consumidor?	0 0%	152 39%	53 14%	179 47%	0 0%
7. ¿Considera que la Defensoría del Pueblo deba tener más facultades que le permitan solucionar de una mejor manera los problemas que hayan puesto a su conocimiento un usuario o consumidor?	0 0%	18 5%	9 2%	115 30%	242 63%
8. ¿Está de acuerdo en que los reclamos que presenten los consumidores deban ser resueltos y constar en un documento que obligue a las partes a su cumplimiento?	0 0%	0 0%	25 6%	115 30%	244 64%

Elaborado por: Tumbaco Ortiz, Tania.

Análisis: De las encuestas realizadas, se puede observar 47% de los encuestados manifestó no conocer sus derechos, ni en qué ley se encuentran establecidos, sin embargo pocos ciudadanos indicaron tener un mínimo de conocimiento sobre sus derechos, el 41% de los

ciudadanos respondió no sentirse de acuerdo con el resultado obtenido en la institución, por factores como duración del proceso, tiempo destinado en acudir y tener respuestas del trámite, asimismo el 61% de encuestados consideran que es indispensable conocer la forma en que se interpone un reclamo o queja cuando haya sido vulnerado algún derecho, indicaron que es un tema importante y que debe ser de mayor socialización con la ciudadanía de manera general y así se evitaría ser víctima de abusos por los proveedores de bienes y servicios.

El 41% de encuestados respondió estar en desacuerdo y no considera eficaz el proceso que utiliza la Defensoría del pueblo para solucionar el reclamo o queja; siendo este el Sumario de usuarios y consumidores, pues manifestaron que no cumple con lo que ellos estiman y aspiran en que se solucione el problema o las diferencias que tenga con el proveedor, un aspecto que resaltaron es que no siempre el proveedor que ha sido sancionado por la autoridad; llega a cumplir lo acordado, consideran que si la institución no determina e impone sanciones que sean coercitivas es porque no tiene aquella facultad o se encuentra limitada para realizarlo por lo que consideran que la Defensoría del pueblo deba tener más facultades que permitirán dar una mejor solución a los asuntos que son de su competencia. El 64% de encuestados están totalmente de acuerdo en que; lo que resuelva la autoridad concedora del problema que atravesase el consumidor, conste en algún documento que le garantice el cumplimiento de lo acordado, pues como se desarrolla actualmente, ellos consideran que el informe motivado no tiene fuerza de obligatoriedad a su cumplimiento por lo que no confían totalmente en que la persona sancionada llegue a cumplir lo determinado por la autoridad.

Preguntas de Entrevistas

1. ¿Qué tipo de quejas relacionada a los derechos del consumidor se admiten en la Defensoría del Pueblo?
2. ¿Cuál es el tiempo establecido para dar trámite a una queja?
3. ¿La Defensoría del Pueblo capacita a la ciudadanía sobre los derechos que tiene como usuario/consumidor y cómo hacerlos efectivos?
4. ¿Considera que el sumario de usuarios y consumidores es un procedimiento eficaz por medio del cual se resuelve el problema y se resarce el derecho vulnerado del usuario/consumidor?
5. ¿Cuál es el objeto del Proceso Sumario de usuarios y consumidores que establece la Defensoría del Pueblo?
6. ¿Cree usted que la Defensoría del Pueblo tiene limitadas su facultades respecto a resolver los reclamos o quejas que presente el consumidor?
7. ¿Considera factible la incorporación en la Ley Orgánica de Defensa del consumidor la suscripción de un acta transaccional en los conflictos que puedan tener un consumidor y proveedor?
8. ¿Considera que en la Ley deban existir modificaciones que le permitan a la institución dar una solución que obligue a las partes a su cumplimiento?
9. ¿Se podría considerar ineficaz el sumario de usuarios y consumidores si el pronunciamiento motivado que realiza el servidor de la Defensoría del Pueblo, no es cumplido por el obligado y el derecho vulnerado no es resarcido?

Análisis de las entrevistas

La defensoría del Pueblo como institución protectora de los derechos de los consumidores, receptas las quejas o reclamos conforme a las disposiciones de la ley y el reglamento, en las que el consumidor da a conocer su inconformidad, o aquella situación de vulneración a sus derechos y procura brindar una solución.

El proceso sumario de usuarios y consumidores es el medio por el cual se hace posible la protección de los derechos de este grupo social, dentro de la Defensoría del Pueblo, y en el cual procuran dar solución en el tiempo determinado por la ley, sin embargo factores como falta de recursos humanos y recursos materiales según el criterio del Abogado de la Coordinación Zonal 8, correspondiente al cantón Guayaquil; influye en que se tarde un poco más el proceso, lo cual hace que se aleje un poco de lo que es el proceso sumario y deje de considerarse ágil y simplificado.

Para que exista una buena relación de consumo, las partes intervinientes deben ser conocedoras de sus derechos, responsabilidades y obligaciones; en razón de esto, la Defensoría del Pueblo con sus capacitaciones en los que se difunde y socializa temas de la materia de consumo, pretende que de esta manera la ciudadanía conozca todo sobre sus derechos y también los proveedores de bienes o prestadores de servicios sean conocedores de sus responsabilidades y así evitar que se vulneren tales derechos.

Uno de los principales objetivos de la Defensoría del Pueblo al conocer los problemas que presente un consumidor o usuario; es brindar una solución adecuada y acorde en beneficio del afectado; sin embargo frente a sus limitaciones en torno a sus facultades, este órgano emite un informe motivado el cual es considerado ineficaz dado que los ciudadanos consideran que no se cumple totalmente o nunca se cumple lo acordado por lo cual frente a esto, el Abogado de la Defensoría del Cantón Daule si considera posible la suscripción de un acta transaccional.

13. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

1. Dentro de la presente investigación, al haber realizado las respectivas entrevistas a los Abogados de las coordinaciones zonales de los cantones que se tomaron como población, en primer lugar puedo indicar que la Defensoría del Pueblo es una institución cuya naturaleza no corresponde a que sea parte del aparato judicial, por lo que su finalidad principal es tutelar los derechos humanos, de igual forma el actual y vigente ordenamiento jurídico determina que esta institución es competente para la protección de los derechos de los consumidores, en tal sentido se puede entender por qué no puede ejercer una potestad de carácter coercitivo sobre asuntos puestos a su conocimientos en los que intervienen el consumidor o usuario y el proveedor de bienes y servicios.

2. De los criterios obtenidos de estos profesionales, puedo destacar lo manifestado por ellos, pues consideran que la Defensoría del Pueblo actualmente es una de las instituciones en la que ellos perciben la carencia de recursos económicos y humanos, lo cual hace que de una u otra manera sus actuaciones se consideren ineficaces dado que al no tener los medios idóneos para atender a las personas que acuden a la institución, o contar con el personal suficiente y adecuado; no pueden brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

3. Mediante la realización de las encuestas a ciudadanos del cantón Guayaquil, Daule y Durán se pudo constatar que coinciden en que la forma en que se resuelve administrativamente los reclamos que se ponen en conocimiento en la Defensoría del pueblo, es lo que hace que la ciudadanía considere que existe una ineficacia en la institución, en el proceso y que consecuentemente sus derechos no serán resarcidos, dado que es un simple informe motivado

con el cual el obligado no siempre cumple lo acordado frente a la autoridad. Sin embargo se debe tener en cuenta las facultades y atribuciones que posee el titular de la institución; pues es lo que determinará que sus actuaciones gocen de eficacia y sobre todo el consumidor sienta que el proceso es el medio idóneo por el cual sus derechos podrán ser resarcidos en caso de vulneración, y que la institución es el ente que siempre velará por sus derechos.

4.Finalmente, en el presente trabajo de investigación, se llega a concluir que el medio en el cual se hace constar lo acordado por las partes frente a la autoridad competente y que garantice su cumplimiento es lo que vuelve ineficaz el proceso sumario de usuarios y consumidores; puesto que el informe motivado no posee un valor coercitivo con el que se garantice su cumplimiento, sin embargo; si se permitiría la suscripción de un acta transaccional donde conste lo que se detalla en el informe motivado (como se realiza actualmente) ésta obtiene el carácter de título de ejecución; de conformidad al Código Orgánico General de Procesos, lo que ayudará a que el consumidor afectado en caso de incumplimiento, haga efectivo la ejecución del acta transaccional.

Recomendaciones

1. En base a los resultados obtenidos por la aplicación de encuestas, una de las principales recomendaciones es que exista una mayor difusión de la existencia y contenido de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; puesto que existe un gran porcentaje de ciudadanos que desconocen el nombre de dicha ley y sobre todo el contenido de la misma, lo cual es importante porque existiría una sociedad conocedora de sus derechos y ayudaría a que disminuyan los casos en los que el proveedor se aprovecha del desconocimiento de las personas y sobre todo vulnera sus derechos como consumidor.

2. Que se capacite a la ciudadanía para que conozcan tanto sus derechos como sus obligaciones como consumidores, de igual modo; se brinde información sobre la forma en que deben interponer una reclamación cuando enfrenten una situación de vulneración a sus derechos.

3. Que se refuerce el marco legal de la institución en cuanto a sus facultades, formas de intervención y solución, como también el procedimiento de sus actuaciones en lo concerniente a derechos de consumidores; lo cual permitirá que tengan una mayor fuerza y exista mayor eficacia al momento de brindar solución a los ciudadanos.

4. Agréguese en la ley Orgánica de Defensa del Consumidor; que una vez promovida la conciliación entre las partes y se la logre, suscriban un acta transaccional del caso puesto a conocimiento de la Defensoría del pueblo, misma que se elaborará y suscribirá en la audiencia que forma parte del proceso sumario de usuarios y consumidores. El agregado que se propone, es de la siguiente manera:

LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 81 (Segundo inciso).-

“El procedimiento señalado en el inciso anterior La Defensoría del Pueblo podrá promover la utilización de mecanismos alternativos para la solución de conflictos, como la mediación, **puediendo suscribirse un acta transaccional**, siempre que dicho conflicto no se refiera a una infracción penal”

Dado que de conformidad al Código General de Procesos el acta transaccional se constituye en un título de ejecución y en un posible incumplimiento de lo determinado en el acta, el consumidor afectado tendría la posibilidad de acudir a instancia judicial a hacer efectivo el cumplimiento de lo convenido.

14. Bibliografía

Trabajos Citados

Acerca de la FTC/ Federal Trade Commission. (s.f.). Obtenido de *Acerca de la FTC/ Federal Trade Commission*: <https://www.ftc.gov/es/acerca-de-la-ftc>

Asamblea Nacional. (2015). *Código Orgánico General de Procesos*. Quito.

Bernal Torres, C. A. (2015). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales- Cuarta edición* . Pearson Educación.

Cabanellas, G. (2013). *Diccionario Jurídico Elemental*. Guatemala: Editorial Heliasta.

Chamorro, C., & Troya, M. (s.f.). *Protección constitucional de los consumidores en Ecuador*. Obtenido de *Protección constitucional de los consumidores en Ecuador*: http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=2099

CODEDCO, C. d. (25 de julio de 2011). *EL ORIGEN DE NUESTROS DERECHOS COMO CONSUMIDORES*. Obtenido de *EL ORIGEN DE NUESTROS DERECHOS COMO CONSUMIDORES*: <http://codedco.blogspot.com/2011/07/el-origen-de-nuestros-derechos-como.html>

(2005- Última reforma 12-Abr-2017). *Código Civil*.

Código Procesal Civil - Perú. (23 de Abril de 1993). Obtenido de *Código Procesal Civil - Perú*: <https://iberred.org/sites/default/files/codigo-procesal-civil-per.pdf>

Congreso Nacional. (2000 - última modificación 16-enero-2015). *Ley Orgánica de Defensa del consumidor*.

Constitucion de la Republica de Ecuador . (2008). *Constitucion de la Republica de Ecuador* .

(2008). *Constitución del Ecuador*.

Constitución del Ecuador. (2008). *Constitución del Ecuador*.

Constituyente, A. (2000 Última modificación 2015). *Ley orgánica de defensa del consumidor*. Quito.

Constituyente, Asamblea. (2000 Última modificación 2015). *Ley orgánica de defensa del consumidor*. Quito.

Consumidor, P. F. (2009). *Ley Federal de Protección al Consumidor*. Obtenido de Ley Federal de Protección al Consumidor:
https://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/l_lfpc_ultimo_libro.pdf

Decreto Ejecutivo-703-CREACIÓN-ACCESS. (1- julio-2015, última modificación 27-11-2015). *Decreto Ejecutivo-703*. Quito.

Defensoría del Pueblo . (2017). *Reglamento de admisibilidad y trámites de casos de competencia de la Defensoría del Pueblo del Ecuador*. Quito.

Defensoría del Pueblo del Ecuador. (2017). *Reglamento de admisibilidad y trámite de casos de competencia de la Defensoría del Pueblo del Ecuador*.

Durand, J. (2012). *El derecho del consumidor y sus efectos en el Derecho Civil, frente a la contratación, de consumo en el mercado*. Lima: Vox Juris.

Durand, J. (2012). *El derecho del consumidor y sus efectos en el Derecho Civil, frente a la contratación, de consumo en el mercado*. Lima: VOX JURIS.

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación* . México D.F.: MC GRAW HILL.

INDECOPI. (01 de Septiembre de 2010). *Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Obtenido de Código de Protección y Defensa del Consumidor:
<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDeIConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e>

INDECOPI. (s.f.). *Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Obtenido de Código de Protección y Defensa del Consumidor:
<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDeIConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e>

INFOLEG, I. I. (Octubre 13 de 1993). *Ley Nº 24.240*. Buenos Aires. Obtenido de INFOLEG:
<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/norma.htm>

La Ruta del Reclamo se trabaja junto a la Defensoría del Pueblo Ecuador - ACESS. (28 de noviembre de 2017). Obtenido de La Ruta del Reclamo se trabaja junto a la Defensoría del Pueblo Ecuador - ACESS: <http://www.calidadsalud.gob.ec/la-ruta-del-reclamo-se-trabaja-junto-la-defensoria-del-pueblo-ecuador/>

(14-Diciembre-2006). *Ley de Arbitraje y Mediación*.

(2000 - ultima modificación 16-enero-2015). *Ley Orgánica de Defensa del consumidor*.

Ley orgánica de defensa del consumidor. (2000 Ultima modificación 2015). *Ley orgánica de defensa del consumidor*. Quito: Asamblea Constituyente.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (2000, última modificación 16-enero-2015). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*.

Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo. (1997- ultima modificación 09-marzo-2009). *Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo*. Congreso Nacional.

López, M. (2009). *LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DESDE UNA PERSPECTIVA INTERNACIONAL*. Sistema de Universidad Abierta Facultad de Derecho UNAM.

Manual DEP - Usuarios-consumidores. (2016). Obtenido de Manual DEP - Usuarios-consumidores: <http://librodereclamos.dpe.gob.ec/manual/Manual%20DPE%20-%20Usuarios-Consumidores.pdf>

Montoya, E. L. (2009). *LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DESDE UNA PERSPECTIVA INTERNACIONAL*. México: Sistema de Universidad Abierta Facultad de Derecho UNAM.

Morán, R. (2010). El Daño. En D. R. Morán Sarmiento, *Morán Sarmiento, Dr. Rubén* (pág. 202). Quito-Ecuador: EDILEX SA.

Morán, R. (2010). El Daño. In D. R. Morán Sarmiento, *Morán Sarmiento, Dr. Rubén* (p. 202). Quito-Ecuador: EDILEX SA.

Nacional, Asamblea. (2014 - Última modificación: 26-oct.-2015). *Código Orgánico Integral Penal*. Quito.

Nacional, Asamblea. (2014 - Última modificación: 26-oct.-2015). *Código Orgánico Integral Penal*. Quito.

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.

Organización de servicios jurídicos, S. D. (31 de 01 de 2015). *Ley 26.361- reforma de la ley de consumidores*. Obtenido de Ley 26.361- reforma de la ley de consumidores: <https://sepadefenderse.com.ar/ley-26-361-reforma-de-la-ley-de-consumidores/>

Ovalle, J. (2001). *Derechos del Consumidor*. Mexico: UNAM.

Pallares, J. (2016). Origen de Indemnización. En J. Pallares, *El daño moral y sus factores de valoración en el ámbito civil* (pág. 81). Quito.

Pérez, J. (10 de 06 de 2015). *Nociones de Derecho de Consumo en Ecuador- PAZ HOROWITZ*. Obtenido de Nociones de Derecho de Consumo en Ecuador- PAZ HOROWITZ: <http://www.pazhorowitz.com/es/nociones-de-derecho-de-consumo-en-ecuador>

Piris, C. R. (2000). *Evolución de los derecho del consumidor s_006.pdf*. Obtenido de Evolución de los derecho del consumidor s_006.pdf: http://www.unne.edu.ar/unnevieja/Web/cyt/cyt/2000/1_sociales/s_pdf/s_006.pdf

Piris, C. R. (s.f.). *Evolución de los derecho del consumidor s_006.pdf*. Obtenido de Evolución de los derecho del consumidor s_006.pdf: http://www.unne.edu.ar/unnevieja/Web/cyt/cyt/2000/1_sociales/s_pdf/s_006.pdf

Programa de Protección de Defensa del Consumidor. (s.f.). Obtenido de Programa de Protección de Defensa del Consumidor: <http://www.industrias.gob.ec/programa-de-proteccion-de-defensa-del-consumidor/>

Pueblo, D. d. (2017). *Reglamento de admisibilidad y trámite de casos de competencia de la Defensoría del Pueblo del Ecuador.* Quito.

Pueblo, D. d. (s.f.). *Derechos de personas usuarias y consumidoras.* Obtenido de Derechos de personas usuarias y consumidoras: <http://www.dpe.gob.ec/usuarios-y-consumidores/>

Quezada, N. (s.f.). *Metodología de la investigación.* Lima: MACRO.

Reglamento a la Ley de Defensa del Consumidor. (2001- última modificación 21-marzo-2006). *Reglamento a la Ley de Defensa del Consumidor.*

Revistas UNAM - Elsy López . (2009). *La defensa de los derechos del consumidor desde una perspectiva internacional.* Obtenido de La defensa de los derechos del consumidor desde una perspectiva internacional: <http://www.journals.unam.mx/index.php/amicus/article/view/15361/14613>

Romo, M. (2016). Una mirada multidisciplinar en relación a la prestación de servicios públicos. En M. P. Romo, & E. Toro Calderón, *Una mirada multidisciplinar en relación a la prestación de servicios públicos.* Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones CEP.

Shina, F. (2014). Daños al Consumidor . En F. Shina, *Daños al Consumidor* (pág. 8). Buenos Aires: ASTREA.

Sospedra, F. (2014). *Mediación y Arbitraje.* España: Aranzadi S.A.

UNCTAD. (2016). *Naciones Unidas Directrices para la protección del Consumidor.* Obtenido de Naciones Unidas Directrices para la protección del Consumidor: http://unctad.org/es/PublicationsLibrary/ditccplpmisc2016d1_es.pdf

